

# 図書館における利用者の活性化 に関する研究

*A Study on User Activation in Library*

山下 洋史\*

## 1 はじめに

近年のSCM (Supply Chain Management) やKM (Knowledge Management) への関心の高まりを背景に、「情報共有」そして「知識共有」がクローズアップされている。このような情報共有や知識共有は、人間の知的・想像的活動を通して実現され、これらすべてを支援する図書館の役割はとても大きいものと考えられる。

筆者 [1] は、昨年の図書館紀要（これを本研究では「前報」と呼ぶことにする）において、図書館が、人間の知的・想像的活動によって生み出された情報（図書）を利用者に提供することにより、人間の知的・想像的活動を支援するという意味で、人間の知的・想像的活動に二重にコミットしていることを示唆した。最近の激しい経済環境の変化は、これまでの「管理」(control) 中心の考え方を、能動的に行動するメンバー（筆者 [2] はこれを「自動化されたメンバー」と呼んでいる）の主体的問題解決の「支援」(support) へとシフトさせつつある。すなわち、人間の知的・想像的活動に対する支援を行うのである。さらに筆者は、図書館の一つの大きな特徴

---

\*やました・ひろし／商学部教授／情報管理論

として、形式的には組織外部者であるはずの利用者が、組織内部者である図書館員とその空間を共有する点を指摘している。

一方、安藤 [3] は、顧客満足 (Customer Satisfaction ; 以下「CS」) の視点に基づき「潜在的組織参加者」の概念を提示している。それは、企業にとって CS と従業員満足は企業の「外」と「内」という違いこそあれ、両者を実現するためのアプローチは非常に似通っているとするものである。図書館では、利用者 (顧客) が図書館員 (組織内部者) と空間をともにするという大きな特徴を持つため、このような安藤の「潜在的な組織参加者」の視点は、より説得力を持つように思われる [1]。また、梶山 [4] も「ユーザー・イノベーション」に焦点を当て、形式的には組織の外部の顧客であるはずのユーザーが、実際にはメーカー側の複雑なイノベーションの組織的プロセスに参加し、組織の決定に大きく関与しているようにみえることを指摘している。図書館において、活性化された利用者の声の反映は、このような「ユーザー・イノベーション」をもたらす可能性を秘めている。

さらに高橋 [5] は、それまであいまいな概念であった「組織活性化」を Barnard [6] の組織成立の必要十分条件を満たすような組織にすることとして捉えた上で、活性化されたメンバーとそうでないメンバーの特徴を視覚的に把握するための I - I chart (Identification - Indifference chart) を提案している。これに従えば「無関心度指数が低く一体化度指数が高いメンバーが活性化されたメンバー」ということになる。この I - I chart により、Barnard 組織論の枠組みの中で組織活性化を議論することが可能となり、背景となる理論に関してかなりすっきりしたものとなる。

筆者は前報 [1] において、図書館の利用者を潜在的組織参加者として位置づける「図書館における利用者のファジィ集合モデル」を提案した。このモデルは、図書館員と利用者が空間をともにするという特徴を、安藤 [3] のいう潜在的組織参加者の視点から捉え、図書館の組織内部者 (図書館員) の集合を利用者へと拡張したものである。これにより、本来は組織の外部者である (図書館員の集合に属さない) はずの図書館の利用者  $x_j$  が、帰属度  $\mu(x_j)$  を持つ「組織参加者の集合  $F$  の要素」として位置づけられることになる。さらに、このファジィ集合モデルの枠組みの中で、利用者と図書館員との関係について検討し、利用者満足としての CS の向上が、潜

在的組織参加者である利用者の活性化、リピーター化、帰属度の上昇につながることを示唆している。

本研究では、上記の一連の研究を基礎にして図書館の利用者を「潜在的組織参加者」として位置づけることにより、組織内部者と同様に利用者の活性化に関する議論を展開していくことにする。そこで、高橋のI-I chart[5]の枠組みにしたがって、無関心度指数と一体化度指数の二面から利用者を分類するための「図書館における利用者分類フレームワーク」を提案する。このフレームワークにしたがえば、図書館の利用者は、①積極的利用者、②無意識的利用者、③消極的利用者、④否定的利用者に分類され、①の積極的利用者はリピーターとユーザー・イノベーターに、また④の否定的利用者は関与否定型とクレーマーとに二分される。

さらに、図書館において利用者満足としてのCSの向上が帰属度 $\mu(x_j)$ を高める点に注目し、これと利用者の活性化との関係について検討していくことにする。これにより、帰属度 $\mu(x_j)$ とCSがともに①→②→③→④の順で低くなることを示唆すると同時に、④の否定的利用者については、決してその図書館を利用しない「関与否定型」と攻撃的行動をとる「クレーマー」の二面性を持ち、両者ともCSは低い、クレーマーの帰属度は①とは逆の否定的な意味で必ずしも低いとは限らないという視点を提示する。

## 2 情報共有・知識共有の拠点としての図書館の位置づけ

現在の高度情報化社会において、情報共有や知識共有の果たす役割はとても大きいことは前述の通りである。一般に、情報共有や知識共有の重要性は、ある共通の目的を持った経営組織において論じられる。そこで、一般的な経営組織では、情報システムや情報ネットワークの整備を進めることにより、グローバルな広がりを持つ現在の経営活動の中でも、時間や空間を超えた、組織のメンバー間での情報共有・知識共有を図っているのである。

しかしながら、有用な情報や知識は、経営組織におけるメンバー間のみ

ならず、広く社会一般において共有すべきものであると考えられる。図書館は、特定の経営組織に限定されない広い意味での情報共有・知識共有を強力に支援する役割を果たす。もちろん、大学の図書館は大学という組織における情報共有・知識共有を支援するのであるが、多くの場合、地域や他大学にも開放されている。また、同一大学の学生であっても特に共通の目的を持って図書を閲覧するとは限らず、結果として有用な情報や良い知識の共有化がなされるのである。

一方、筆者は前報[1]において、図書館という空間は図書館員（組織内部者）と利用者がともにそれぞれの活動を展開する場であるところに大きな特徴があることを指摘している。言い換えれば、形式的には組織外部者であるはずの利用者が、組織内部者とその空間を共有するということになる。しかも、それぞれの活動が独立に展開されるのではなく、それらの間にインタラクティブな関係が存在するのである。この空間内で、図書館員は多くの利用者に対して、情報や知識が集積された図書を提供することにより、利用者の知的・創造的活動を支援する役割を果たす。その際、両者は空間を共有すると同時に、図書に関する情報や知識を共有するのである。

このような、空間を共有した情報・知識の共有はface to faceのコミュニケーションや図書検索システムを通じた利用者へのサービスによりもたらされる。すなわち、図書館が情報共有や知識共有の拠点となっているのである。さらに、近年の情報技術（Information Technology；以下「IT」）の発達、とりわけインターネットの発達が、物理的な空間を共有しなくても図書そのものの持つ情報や知識、および図書を利用するための情報や知識を共有することを可能にしている。これは、ITの領域において一般的に指摘される「時間的・空間的制約の克服」に相当し、これらの制約の大きい利用者にとっては大変便利なサービスである。すなわち、図書館がサイバー空間上での情報・知識の発信基地となっているのである。このようなIT活用の流れは、情報共有や知識共有の拠点としての図書館の性格をさらに強化しつつある。今や図書館は、館内のみならず館外にいる利用者に対しても、また開館時間外にも有用な情報や知識を提供する、よりオープンな拠点となろうとしているのである。

### 3 潜在的組織参加者の概念と顧客満足

リエンジニアリング（BPR ; Business Process Reengineering）以来、CSは企業活動を展開していく上での一つの重要なキーワードとなった感がある。これに関して安藤[3]は、「潜在的組織参加者」の概念からのアプローチを試みている。安藤によれば、企業にとってCSと従業員満足、それぞれを実現するためのアプローチは非常に似通っているとされる。企業の「外」と「内」という違いこそあれ、企業が従業員に満足を与えることによって離職率や欠勤率の改善が進むのと同様に、顧客に対して満足を与えれば顧客はその企業の製品やサービスを購入するというかたちで組織に参加しつづけることになるため、組織参加という観点からみれば両者は同じ発想に基づく概念なのである。このような安藤の視点は、「潜在的組織参加者」の概念のみならず、企業と顧客との双方向性やCS重視の点で、e-SCM[7] – [9]に通じるものである（筆者らは、2002年4月より、明治大学学術フロンティア推進事業「先端的グローバル・ビジネスとITマネジメント」の大型研究プロジェクトとして、Global e-SCM研究を展開している）。

一方、梶山[4]はこのような考え方をさらに前進させ、「ユーザー・イノベーション」に関する考察を行っている。そして、形式的には組織の外部の顧客であるはずのユーザーが、実際にはメーカー側の複雑なイノベーションの組織的プロセスに参加し、組織の決定に大きく関与しているようにみえることを指摘している。さらに、Hippel [10]の調査を例としてあげ、ガス・クロマトグラフ、核磁気共鳴分光器といった科学機器の場合、実にイノベーターの77%がユーザー（リード・ユーザー [4]）であり、エレクトロニクス製品の製造装置のようなより一般的な生産財でもイノベーションの67%がユーザーによるもので、ユーザー・イノベーションが一般に考えられているよりもずっと多いとしている。このことから、顧客を組織の内部に位置づけることが、非現実的ではないことが理解される。

「潜在的組織参加者」の概念は、これまで顧客は組織の外部者であると考えてきた多くの企業に対して、発想の転換を要求するものである。それと同時に、筆者[11]は、この発想の転換が企業に対して下記のような示唆

を与えることを指摘している。

- ①「潜在的」であるにしろ組織参加者である以上、顧客とのコミュニケーション，コラボレーションが大切である。
- ②しかしながら、空間的には組織の「外」に位置するため、顧客とのコミュニケーション，コラボレーションには、インターネットを中心としたITの活用が条件となる。
- ③顧客とのコミュニケーションから得られる情報は、CSをめざして積極的に活用すべきである。
- ④そのためには、組織全体でこの情報を共有化し、顧客のニーズに対してアジルに対応していく必要がある。
- ⑤以上により、できる限り多くの顧客をリピーター化し、「潜在的」以上の組織参加者として、組織の内部に取り込むことが求められる。

このように、顧客を「潜在的組織参加者」と考え、サプライチェーンの内部に位置づける視点は、CSの実現が求められている現在の企業にとって、また図書館にとっても非常に重要なことであるように思われる。

以上のことをふまえれば、利用者を「潜在的な組織参加者」と考え、図書館の内部に位置づける視点は、現在の図書館にとって、利用者満足としてのCS向上の面からとても重要なことであることは間違いない。そこで、次節では図書館における潜在的組織参加者としての利用者の位置づけを表現するためのファジィ集合モデル[1]について概説する。

## 4 図書館における利用者のファジィ集合モデル

図書館を組織としての側面から捉えれば、それを構成するメンバーは図書館員であるが、空間としての側面から捉えれば、その内部で活動するメンバーに利用者も含まれることになる。したがって、一般企業における顧客を潜在的組織参加者として位置づけることが許されるのであれば、図書館における利用者は潜在的組織参加者としての「資格」を十分に有しているということになる。このような利用者の位置づけを前提に、筆者は前報[1]において「図書館における利用者のファジィ集合モデル」を提案して

いる（図1）。

### 図1．前報[1]の「図書館における利用者のファジィ集合モデル」

このモデルでは、まず図書館を構成するメンバーについて二つの集合を考えている。その一つは、組織内部者（図書館員）の集合  $C$  であり、もう一つは組織参加者の集合  $F$  である。 $C$  はその境界が明確なクリスプ集合であり、その要素は  $m$  人の図書館員  $x_i (i = 1, 2, \dots, m)$  である。一方、 $F$  はその境界があいまいなファジィ集合であり、帰属度  $\mu_F(x)$ （各要素がファジィ集合に属する度合；メンバーシップ値）によって特徴づけられる。ここで、利用者を  $x_j (j = 1, 2, \dots, n)$  で表せば、 $x_j$  は「潜在的組織参加者」であるため、次のような帰属度  $\mu_F(x_j)$  を持つことになる。ここで、 $\mu_F(x_j)$  は図書館に対する各利用者の参加の度合を表し、この値が大きいほど組織内部者に近い位置づけとなる。

$$0 \leq \mu_F(x_j) \leq 1 \quad (1)$$

本来、図書館における潜在的組織参加者には、利用者のみならず図書納入業者、図書検索システム開発業者、図書の著者等、多くの人たちが含まれるが、前報[1]は図書館の利用者に焦点を当てた研究であり、潜在的組織参加者として利用者のみを考えることにより、議論を簡素化している。

一方、図書館員は完全に組織参加者の集合  $F$  に属するため、 $\mu_F(x_i) = 1$  となる。さらに、組織内部者の集合  $C$  はクリスプ集合であるため、この

特性関数  $\lambda_c(x)$  を考えれば、図書館員  $x_i$  は  $C$  に属するので  $\lambda_C(x_i) = 1$ 、利用者  $x_j$  はこれに属さないので  $\lambda_c(x_j) = 0$  となる。

これより、すべての要素  $x_i, x_j$  に対して、

$$\lambda_C(x_i) \leq \mu_F(x_i), \quad \lambda_C(x_j) \leq \mu_F(x_j) \quad (2)$$

なる関係が成立することになり、(2) 式のように  $C$  は  $F$  に完全に含まれる。その意味で、 $C$  は  $F$  の特別な場合として位置づけられ、 $F$  は  $C$  を拡張したものであることがわかる。

図1のモデルは、図書館における利用者の位置づけに関して、新たな視点を与えるものである。それは、安藤[3]の「潜在的組織参加者」の概念に立脚した視点であり、利用者満足がCSに相当するという視点である。そこで、このモデルにしたがって利用者満足をCSの側面から捉えるならば、CSは図1の矢印のように潜在的組織参加者としての利用者の位置づけを組織内部者に近づける役割を果たす。このことは、利用者の帰属度  $\mu_F(x_j)$  を高めることを意味する。すなわち、図書館において利用者満足としてのCSを向上させることは、組織参加者の集合  $F$  に対する帰属度  $\mu_F(x_j)$  を高めることに相当するのである。

## 5 組織におけるメンバーの活性化

高橋[5]は、それまであいまいな概念であった「組織活性化」を、Barnardの組織成立の必要十分条件を満たすような組織にすることとして捉えた上で、組織の活性化された状態（activated state）を、組織のメンバーが、

- 1) 相互に意思を伝達し合いながら
- 2) 組織と共有している目的・価値を
- 3) 能動的に実現していこうとする

状態として定義している。これに従えばBarnard組織論の枠組みの中で組織活性化を議論することができ、背景となる理論に関してかなりすっきりしたものとなる。

さらに、高橋はBarnardの組織成立の必要十分条件を基礎にして、次の



ような2つの仮定を設定し、それらに対応した組織形態を数理的組織設計論の結果として提示している。

- ①各マネージャーはある組織的行動をトップ・リーダーに推薦する。
- ②トップ・リーダーとマネージャーは同じ損失関数を持っている。また、環境の状態について主観確率分布をもつならば、それらは同じ確率分布である。

もし、①を満足するならばそれは無関心圏が小さい能動的な状態であるため、高橋はこの程度を表すものとして「無関心度指数」を設定している。この無関心度指数は、人間の持つ「無関心圏」の大きさを表し、無関心度指数が高いということは、無関心圏が広いことを意味している。そして、無関心圏の範囲内では、自己の意思・理念に比較的無関心に、与えられた指示・命令を受容する。したがって、無関心圏が広ければ上からの指示・命令に従う範囲が広く、上司にとっては従順な部下であるが、自分から能動的に問題を見つけ解決しようとはしない。反対に無関心圏が狭い（無関心度指数が低い）場合は、指示・命令の内容を自分なりに検討してから受容するか否かを決めるため、従順な部下とはいえないが、常に問題意識を持ち、能動的に問題を見つけ解決しようとする。

また、②を満足するならば、組織と目的・価値を共有している、すなわち組織と一体化していることを意味するため、その度合として「一体化度指数」を設定している。この一体化度指数は、組織と目的・価値を共有している程度を表し、これが高い場合、組織全体のめざす方向性とメンバーのめざす方向性が近い状態であることを意味する。

高橋は、これらを2軸に取り、図2のI-I chart (Identification - Indifference chart) 上で組織を構成するメンバーの特性を表している。

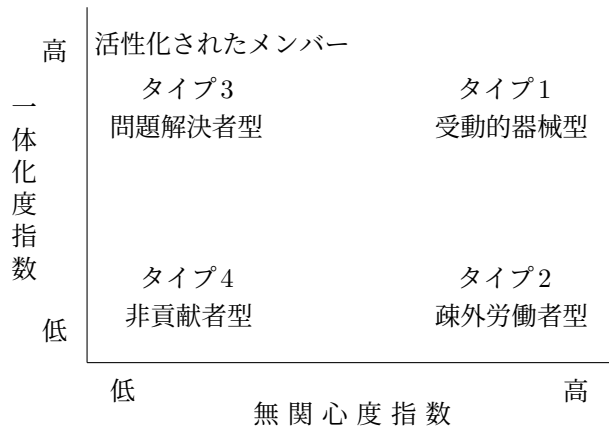


図2. 高橋のI-I chart

出典 高橋伸夫：組織の中の決定理論，朝倉書店，p. 112（1993）

図2において、活性化されたメンバーは無関心度指数が低く一体化度指数が高いタイプ3のメンバーであり、タイプ1は組織の命令に忠実だがあまり自分から能動的に行動しようとししない。また、タイプ2は目的・価値の点では組織と一線を画しているが行動の点では命令に従う公務員タイプである。さらに、タイプ4は組織的な行動を期待することができないタイプであり、高橋[5]によれば、日本の実際の企業には少ないとされる。

無関心度指数が低いタイプは、自ら問題を見つけ解決しようとするため、ネットワーク組織（あるいはマトリックス組織）が可能であり、これが高いタイプが多い組織は上からいわれたことしかやらないため、ヒエラルキー・コントロールの組織以外にはとることができない。また、一体化度指数が高いタイプは計画機能を権限委譲することが可能であり、低いタイプは局所最適に陥り易いため、これを行うことが困難である。

## 6 「図書館における利用者分類フレームワーク」の提案

本研究では、安藤[3]の「潜在的組織参加者」の概念と高橋[4]のI-I chartを基礎にして、図3のような「図書館における利用者分類フレームワーク」を提案する。このフレームワークは、図書館の組織参加者に利用者を含めて考え、帰属度 $\mu_F(x_j)$ を持つ「組織参加者のファジィ集合 $F$ の要素」として利用者 $x_j$ を位置づけることにより、組織内部者と同様に利用者に対しても組織活性化の概念を適用し、高橋I-I chartの枠組みにしたがって利用者を分類するものである。これは、筆者が従来の研究[12]で提示した、一般企業における「組織参加者のファジィ集合における顧客分類フレームワーク」のアプローチと基本的に同様である。

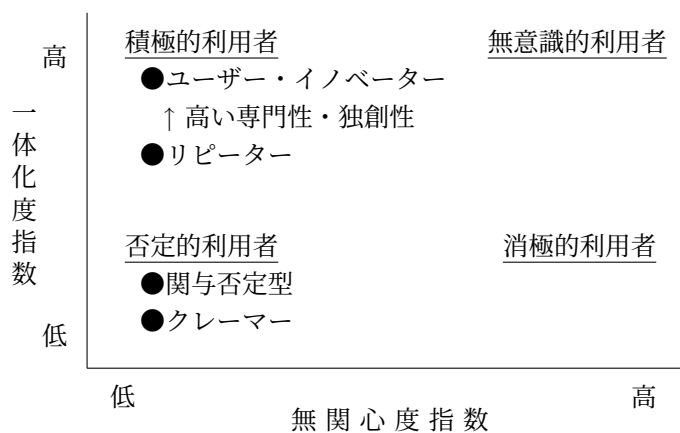


図3. 本研究の「図書館における利用者分類フレームワーク」

このフレームワークにおいて、最も好ましい利用者は、一体化度指数が高く無関心度指数が低い「積極的顧客」であり、これはI-I chartにおける「活性化されたメンバー」に相当する。この積極的利用者の中で、特に一体化度指数が高く無関心度指数が低く、さらに高い専門性や独創性を持つ利用者は、梶山[4]やHippel [10]のいう「イノベーター」になる可能性を秘めている。本研究では、これを「ユーザー・イノベーター」と呼ぶ

ことにする。ユーザー・イノベーターは、図書館のレイアウトや利用システムに関して、新規性・独創性の高いアイデアを提案し、図書館をイノベーションへと導くことができる利用者である。現在のところ、一般企業に比較して図書館では、あまりユーザー・イノベーターの存在が指摘されていないが、図書館が人間の知的・想像的活動に二重にコミットしていること [1] をふまえれば、今後は十分に考えられるのではないと思われる。これに対して、普通の積極的利用者は、頻繁にその図書館を利用する「リピーター」として位置づけられる。

一方、一体化度指数も無関心度指数も高い利用者は、その図書館を好み、図書館のサービスの内容に関して比較的無関心にそれを受け入れるため、「無意識的利用者」として位置づけられる。無意識のうちにその図書館を利用するのである。また、一体化度指数が低く無関心度指数が高い利用者は、その図書館を好むわけではないが、無関心圏が広いために、身近な存在であればやむを得ずにその図書館を利用する「消極的利用者」である。

一体化度指数も無関心度指数も低いタイプは、その図書館を好まない上に、無関心圏が狭いために近くにその図書館だけしかない、あるいは身近な存在であったとしてもそれを受け入れることができない「否定的利用者」である。さらに、このタイプは、一体化度指数の低さによって、二分される。その一つは、普通に一体化度指数が低い「関与否定型」であり、決してその図書館を利用しようとししない。もう一つは、極端に一体化度指数が低いために、図書館に対して攻撃的な行動をとる「クレーマー」である。

提案フレームワーク（図3）において特徴的な点は、無関心度指数が高い場合、無意識的顧客と消極的顧客との間の「図書館に対する利用者満足としてのCS」の差異は小さいが、無関心度指数が低い場合の積極的利用者と否定的利用者との間の差異は非常に大きいということである。これは、基本的に高橋のI-I chart[5]の「非対称性」と同様の特性であり、無関心度指数は単に低い方が良いというわけではなく、低い方が良い場合（一体化度指数：高）と高い方が良い場合（一体化度指数：低）に分かれるのである。

このように、本研究の提案フレームワークは、図書館において活性化された利用者である積極的利用者の視覚的把握を容易にしている。

## 7 提案フレームワークと利用者のファジィ集合モデルとの関係

ここでは、提案フレームワークと前報[1]の「図書館における利用者のファジィ集合モデル」とを対応づけるにより、利用者の活性化と、組織参加者のファジィ集合に対する帰属度および利用者満足としてのCSとの関係について検討していくことにする。

提案フレームワークにしたがえば、図書館の利用者は、①積極的利用者、②無意識的利用者、③消極的利用者、④否定的利用者に分類される。これらの中で、組織参加者の集合  $F$  に対する帰属度  $\mu_F(x_j)$  が最も高いのは、明らかに①の積極的利用者である。なぜなら、図書館の積極的な利用を通して、頻繁に図書館との関わりを持つからである。また、その際に組織内部者である図書館員と空間をともにし、インタラクティブなコミュニケーションが生まれる可能性が高いからである。とりわけ、積極的利用者の中でもユーザー・イノベーターは、このような傾向が強いためリピーターよりもその帰属度はさらに高く、限りなく1に近い。

次いで帰属度  $\mu_F(x_j)$  が高いのは②の無意識的利用者であり、その次が③の消極的利用者である。彼らは、さほど深い関わりを持たないが、その図書館を全く利用しないということはないため  $\mu_F(x_j) \neq 0$  であり、やはり「潜在的組織参加者」なのである。その意味から、彼らはファジィ集合としての組織参加者の性格を端的に示す利用者であろう。

最も帰属度  $\mu_F(x_j)$  が低いのは、基本的に④の否定的利用者であるが、これに関しては若干の注意が必要である。否定的利用者の中の関与否定型は、その図書館を全く利用しないため、ほぼ  $\mu_F(x_j) = 0$  となる。しかし、クレーマーはクレームや攻撃的な行動を通して図書館員との間にインタラクティブなコミュニケーションが発生するため、 $\mu_F(x_j) \neq 0$  となる。場合によっては、このような行為を通して図書館に深く関与するため、積極的利用者とは反対の意味で帰属度が高くなる。したがって、否定的利用者の帰属度は関与否定型とクレーマーの「二面性」を持つことになる。

このような否定的利用者における二面性を、村田[13]の指摘する「情報社会における個人の行動オプション」の枠組みの中で考えてみると、関

与否定型は「退出オプション」に、またクレーマーは「発言オプション」に対応づけることができる。そして、今後の情報社会における、ITの高度な進展を考えた場合、発言オプションの行使がより容易になっていくため、一般企業ではクレーマーの増加とそれによる影響の増大が予想される[14]。これまで図書館においては、あまり深刻なクレーマー事件は発生してこなかったが、図書館の情報ネットワーク化が進展していくにしたがって、今後はこの問題が十分に起こりうるものと考えられる。そこで、クレーマーに対する適切かつ誠実な対応により、彼らを関与否定型へシフトさせる、さらには他のタイプの利用者（理想的には積極的利用者）へシフトさせることが必要である。その際に、もしクレーマーの一体化度指数を大きく高めることができれば、彼らの発言オプションがユーザーイノベーションをもたらす可能性も秘めている。これは、クレーマーをユーザーイノベーターへと導くことを意味する。

一方、利用者満足としてのCSについては、前節で述べたように、最も高いのが①の積極的利用者であり、次いで②の無意識的利用者、さらに③の消極的利用者、④の否定的利用者の順となる。その意味から、図書館に対する帰属度とCSは概ね単調な関係となる。ただし、否定的利用者の中でもクレーマーについては、CSの面でいえば最も低いのに対して、その帰属度は必ずしも低いとは限らない点に注意を要する。逆に見れば、本研究の提案フレームワークにおける帰属度 $\mu_F(x_j)$ とCSとは、クレーマー以外、同様の傾向を示すということになる。

ここで、図書館における活性化された利用者が①の積極的利用者、とりわけユーザー・イノベーターであり、かつその帰属度とCSが最も高いことから、利用者の活性化は図書館に対する帰属度を高め、CSを向上させることにより達成されるということがわかる。すなわち、①の積極的利用者に比較して帰属度やCSが低い②、③、④のタイプの利用者を①へとシフトさせるのである。

②の無意識的利用者については、一体化度指数も無関心度指数も高いタイプであるため、無関心度指数のみ低めることで帰属度とCSが高まり、活性化へとつながる。また、③の消極的利用者は、一体化度指数が低く無関心度指数が高いため、一体化度指数を高めると同時に、無関心度指数が

低めることが必要である。その際に注意すべきことは、一体化度指数を高めずに無関心度指数のみ低めると、④の否定的利用者にシフトしてしまい、かえってCSが低下してしまうことである。

④の否定的利用者は、最もCSが低い利用者であるが、無関心度指数は低いため、活性化に必要なことは一体化度指数を高めることのみである。これは、CSの最も低い④のタイプが、CSの最も高い①のタイプのとなり位置するという、提案フレームワークの非対称性を反映した特徴である。さらに、このような特徴が、否定的利用者の中でもクレーマーについては帰属度  $\mu_F(x_j)$  が低いとは限らないという「デリケート」な関係につながっているものと考えられる。

## 8 おわりに

本研究では、図書館の利用者を、安藤 [3] のいう「潜在的組織参加者」として位置づけることにより、図書館における利用者の活性化を組織活性化の枠組みの中で議論することを可能にした。そして、高橋のI-I chart[5]の枠組みにしたがって、無関心度指数と一体化度指数の二面から利用者を分類するための「図書館における利用者分類フレームワーク」を提案した。このフレームワークによれば、図書館の利用者は①積極的利用者（活性化された利用者）、②無意識的利用者、③消極的利用者、④否定的利用者に分類されるということになる。

さらに、提案フレームワークと前報 [1] の「図書館における利用者のファジィ集合モデル」とを対応づけるにより、図書館に対する帰属度  $\mu_F(x_j)$  とCSは概ね単調な関係となるという視点を提示した。その上で、否定的利用者の中でもクレーマーについては、CSの面でいえば最も低いのに対して、その帰属度は必ずしも低いとは限らないことを指摘した。

以上の議論により、図書館の利用者は、自己の無関心度指数を低め一体化度指数を高めることによって活性化し、「潜在的以上」の組織参加者となっていくという、新たな視点を提示した。

## 参考文献

- [1] 山下洋史：「図書館における利用者満足に関する研究」，図書の譜（明治大学図書館紀要），No.6，pp.194-206（2002）
- [2] 山下洋史：人的資源管理の理論と実際，東京経済情報出版（1996）
- [3] 安藤史江：「顧客満足」，高橋伸夫編『超企業・組織論』，有斐閣（2000）
- [4] 相山泰生：「ユーザー・イノベーション」，高橋伸夫編『超企業・組織論』，有斐閣（2000）
- [5] 高橋伸夫：組織の中の決定理論，朝倉書店（1993）
- [6] Barnard,C.I. 著，山本安次郎・田杉競・飯野春樹訳：新訳 経営者の役割，ダイヤモンド社（1968）
- [7] プライスウォーターハウスクーパースコンサルタント SCM グループ：e SCM，東洋経済新報社（2000）
- [8] 山下洋史：「e-SCMにおける顧客満足と「潜在的組織参加者」の概念」，明大商学論叢，Vol.84，No.1，pp.129-146（2002）
- [9] 山下洋史：「e-SCMに関する TOC 戦略フレームワーク」，明治大学社会科学研究所紀要，Vol.40，No.2，57-71（2002）
- [10] Hippel,E.von 著，榊原清則訳：イノベーションの源泉，ダイヤモンド社（1988）
- [11] 山下洋史：「e-SCMにおける顧客満足（CS）フレームワーク」，日本経営システム学会第27回全国大会講演論文集，pp.43-46（2001）
- [12] 山下洋史：「潜在的組織参加者のファジィ集合における顧客分類フレームワーク」，第28回日本経営システム学会講演論文集，pp.75-78（2002）
- [13] 村田潔：「ITの社会的側面－情報社会の倫理的要請－」，オフィス・オートメーション，Vol.22，No.3，pp.30-35（2001）
- [14] 上原衛，山下洋史：「情報社会における顧客分類フレームワークと行動オプション」，第29回日本経営システム学会講演論文集，pp.167-170（2002）